



Discussiestuk Zorgplicht

Expertsessie kredietverlening, 20 juni 2016



Nederlandse
Vereniging van Banken

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Achtergrond	4
3	Verschuivend juridisch kader voor zakelijke dienstverlening	7
4	Discussie en vervolg	12

1 Inleiding

In de afgelopen jaren is steeds meer discussie ontstaan over zorgplicht van banken bij zakelijke dienstverlening. Concreet is dit onder andere naar voren gekomen bij de verkoop van rentederivaten aan het mkb en het doorverwijzen van ondernemers naar andere aanbieders van financiering in het kader van gestapelde financiering. Voor consumenten is zorgplicht verdergaand verankerd in de wet en wordt er toezicht gehouden door de AFM. Bij zakelijke dienstverlening zijn de kaders niet zo strak gesteld maar de roep vanuit politiek, maatschappij en de toezichthouder om de dienstverlening aan met name kleinere zakelijke klanten meer te onderzoeken en te monitoren, klinkt regelmatig en steeds luider.

Om actief opvolging te geven aan deze discussie is de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) begin dit jaar een dialoog gestart over de ontwikkeling van zorgplicht bij zakelijke dienstverlening. Banken willen hun dienstverlening zorgvuldig inrichten en goed uitvoeren, nu en in de toekomst, en hebben daarbij nadrukkelijk oog voor de klant en zijn behoeften. Maar wat zijn de gevolgen wanneer de betekenis van zorgplicht verandert en de praktische invulling daarvan onvoldoende duidelijk is? Welke zorgplicht heeft de bank te betrachten en wat behoort tot de verantwoordelijkheid van de ondernemer zelf?

Banken voelen zich verantwoordelijk voor een goede werking van de financieringsmarkt. De NVB hoopt dat inhoudelijke verdieping van deze dialoog samen met stakeholders handvatten gaat bieden om er voor te zorgen dat dienstverlening aan ondernemers van vandaag de dag ook over 5 jaar nog steeds als passend en toereikend wordt beoordeeld. Het onderwerp zorgplicht heeft ook dermate grote invloed op de toekomstige dienstverlening van banken en andere partijen, en dus het economisch presteren van de BV Nederland, dat de NVB het belangrijk vindt diverse stakeholders bij deze discussie te betrekken.

In deze notitie geven we eerst toelichting op de aanleiding om deze dialoog op te starten. Vervolgens wordt het thema zorgplicht inhoudelijk verdiept en we sluiten af met enkele discussiepunten en een voorstel voor vervolg.

2 Achtergrond

De NVB is deze dialoog gestart vanuit de overtuiging dat het in het belang van ondernemers, wetgevers, toezichthouders, banken en overige betrokkenen is om de ontwikkelingen in het kader van zorgplicht bij zakelijke dienstverlening te overzien. Ontwikkelingen vinden momenteel organisch plaats vanuit verschillende krachten. Dat roept de vraag op of de resulterende ordening ook op (middel)lange termijn dienstbaar is aan de belangen van de 'BV Nederland'. De NVB ziet de volgende ontwikkelingen:

Ñ *Herijking verdeling verantwoordelijkheden en risico's*

Klanten en maatschappij hebben steeds hogere verwachtingen ten aanzien van dienstverlening. De maatschappelijke opinie over de verdeling van verantwoordelijkheden en risico's verschuift daarmee in toenemende mate van ondernemers naar dienstverleners. Dit werkt door in alle bestaande én nieuwe rechtsverhoudingen via snel veranderde invulling van open normen voor zorgplicht in de Wet op het financieel toezicht (4:20, 4:23 en 4:24) en in privaatrecht (zorgplicht goed opdrachtgeverschap 7:401 BW, ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer 6:162, redelijkheid en billijkheid 6:2 en 248 BW).

- Wet- en regelgeving lopen achter bij de maatschappelijke opinie waardoor die opinie via open normen en interpretatie doordringt. De laatste tijd hebben bancaire dienstverleners in hun ogen verrassende gerechtelijke uitspraken waargenomen en de verwachting bestaat dat bij doorwerkende ontwikkeling van de publieke opinie jurisprudentie meer en meer leidend zal zijn.
- Toezichthouders laten in hun beoordeling en toetsing het individuele klantbelang prevaleren, ook als juridisch daar ten tijde van het aangaan van de overeenkomst geen grond voor was. Met de bril van vandaag kijkt men naar dienstverlening in het verleden en constateert dat er zaken anders hadden moeten lopen en herstel gewenst is.

Ñ *Minder ruimte voor 'professional judgement' bij ondernemer en bank*

In toenemende mate worden bij dienstverlening aan zakelijke klanten klantspecifieke waarborgen binnen het bancaire domein verwacht en toegepast (onderzoeksplichten, waarschuwingsplichten, monitoringsplichten, dossieropbouw). Waarborgen worden daarbij verankerd in deelbare, schriftelijke informatie en analyse, deels ten behoeve van de controle achteraf door toezichthouders. Dit zet spanning op de relatie met de ondernemer omdat een belangrijk deel van het ondernemerschap zit in het 'professional judgement' van de ondernemer en het zien en benutten van waargenomen kansen, met bijbehorende risico's.

Meer informatie en analyse verbetert het inzicht in de onderneming en verkleint het risico voor een bank (en mogelijk dat ook de ondernemer in het proces zaken heroverweegt), maar kent een natuurlijke begrenzing bij vooral kleinere kredieten (o.a. uit hoofde van kosten). Ondernemings- en marktrisico's kunnen nooit worden uitgesloten. Een bank kan en wil niet op de stoel van de ondernemer gaan zitten

noch relatief vergaande verantwoordelijkheid dragen voor ondernemers- of marktrisico's.

- Klanten ervaren dat banken in toenemende mate informatie vragen, die in de ogen van de klant voor hen niet direct relevant is. Het klantcontact wordt steeds formeler en juridischer van aard.
- Banken standaardiseren hun processen en productvoorwaarden om operationele risico's te beheersen en waar nodig uit te sluiten. Meer gestandaardiseerde producten kunnen evenwel tekortschieten in datgene wat een ondernemer vanuit zijn 'professional judgement' denkt nodig te hebben. Het is in het belang van de 'BV Nederland' dat ondernemers van een breed palet aan producten en diensten gebruik kunnen blijven maken daar waar dat bijdraagt aan hun activiteiten.

Ñ *Herordening op basis van casuïstiek werkt breed door*

Het kader voor dienstverlening aan zakelijke klanten wordt in toenemende mate bepaald door jurisprudentie. Dit heeft tot gevolg dat de ordening van het juridische kader in zekere mate onvoorspelbaar wordt. Zo is de discussie over rentederivaten een niet-geïsoleerd dossier want een herijkte verdeling van verantwoordelijkheden en risico's (bv. zorgplicht bepalingen in de Wet op het financieel toezicht) als gevolg hiervan, heeft onvermijdelijk onvoorziene en niet-overzienbare impact op andere producten en diensten. Zowel lopende als beëindigde dienstverlening is daarbij in scope.

- Een andere toerekening van verantwoordelijkheden en risico's zoals bijvoorbeeld bij rentederivaten zal ook gevolgen hebben voor andere product- en dienstverlening. Hierop is namelijk hetzelfde civielrechtelijke kader van toepassing als op rentederivaten en het resultaat van de nieuwe kijk op zaken zal doorwerken in het civiele recht.
- Onzekerheid over de toekomstige rentabiliteit van dienstverlening én potentiële claims zijn direct of indirect, bijvoorbeeld via funding, kostenverhogend voor alle dienstverlening.

Ñ *Overschatting capaciteit risicomanagement*

Het kunnen beheersen van verantwoordelijkheden en risico's binnen bijvoorbeeld het domein van de bank wordt door de maatschappij overschat. Dit dwingt dienstverleners tot het vereenvoudigen van hun dienstverlening met – in de ogen van ondernemers – productvershraling tot gevolg (bij welke bank zou een kleinere ondernemer bijvoorbeeld nog een derivaat kunnen aantrekken ter afdekking van operationele valutarisico's of van renterisico bij verschillende financiers?). De toename van compliance en risicomanagement heeft mede tot gevolg dat klanten ervaren dat de banken de taal van de ondernemer niet meer spreken, in zichzelf zijn gekeerd en in de ogen van de klant te veel informatie en documenten opvragen.

- De operationalisering van waarborgen in het bancaire domein richt zich op registreerbare, deelbare en veelal kwantitatieve informatie. Toezichthouders sturen ook op volledige reproduceerbaarheid. Dit verdringt kwalitatieve informatie en analyses en zet druk op relatiebankieren.

- De verlegde beheersing van verantwoordelijkheden en risico's naar banken leidt tot hogere kosten en keuzes in welke diensten wel en welke niet meer worden aangeboden. Wanneer de specifieke klantbehoefte niet meer (door de bank) ingevuld kan worden, zijn de klanten hier de dupe van en zal dat ook de Nederlandse economie op achterstand zetten.

Ñ *Ondernemers willen geholpen worden in complexere en verbredende financieringsmarkt*

Er is een voorzichtige trend waarneembaar waarbij de financiering van het mkb in toenemende mate gebeurt in de vorm van een mix van financieringsbronnen. Verschillende vormen van eigen vermogen en vreemd vermogen worden hierbij gecombineerd, ook wel gestapeld financieren genoemd. Dit vergroot de complexiteit van financieringsvraagstukken van ondernemers omdat zij moeten kiezen tussen verschillende financieringsvormen van steeds meer nieuwe en onbekende aanbieders waarbij alle betrokken partijen een wisselwerking met elkaar hebben. In deze nieuwe samenwerkingsarrangementen is onduidelijk wie waar voor verantwoordelijk is. Verwacht wordt dat in onvoorziene situaties ondernemers zullen trachten zich te beroepen op de zorgplicht van de financier. Maar zijn die onvoorziene situaties wel te overzien door bijvoorbeeld een bank?

- Ondernemers en overheid verwachten van banken dat zij hen helpen met het invullen van hun bredere financieringsbehoefte en daarbij desgewenst als regisseur optreden. Onzekerheid over de verantwoordelijkheden van verschillende betrokken partijen werkt hierbij echter belemmerend en zal leiden tot terughoudendheid bij de dienstverlening.

3 Verschuivend juridisch kader voor zakelijke dienstverlening

Banken willen goede zorg betrachten betreffende hun dienstverlening en voorzien in de invulling van de behoeften van de zakelijke klant, nu en in de toekomst. Maar wat zijn de gevolgen wanneer de betekenis van zorgplicht verandert en de praktische invulling daarvan onvoldoende duidelijk is? Welke zorgplicht heeft de bank te betrachten en wat behoort tot de verantwoordelijkheid van de ondernemer zelf?

Sinds het arrest Baris/Riezenkamp uit 1957 is bekend dat partijen bij een overeenkomst op grond van het Nederlandse privaatrecht in een verhouding tot elkaar staan die door de redelijkheid en billijkheid wordt beheerst. Dit brengt mee dat partijen bij een overeenkomst hun gedrag mede moeten laten bepalen door de gerechtvaardigde belangen van beide partijen.

In de afgelopen decennia heeft zorgplicht zich in het privaatrecht verder ontwikkeld en is duidelijk geworden dat zorgplicht niet alleen een rol speelt bij de wilsvorming van partijen en de geldigheid van de overeenkomst, maar ook bij de uitvoering van de overeenkomst (nazorg). Daarnaast is gebleken dat buiten een overeenkomst ook rekening gehouden dient te worden met de belangen van derden die geraakt worden door het optreden van de cliënt van de dienstverlener. Denk hierbij aan de belangen van leveranciers en werknemers.

Met de opkomst van gedragstoezicht bij sparen, beleggen en verzekeren vanaf de jaren '90 is geleidelijk de zorgplicht, in het bijzonder voor consumenten, publiekrechtelijk ingevuld. De laatste jaren doet zich de vraag voor of de bredere dienstverlening aan (kleinere) zakelijke klanten wellicht ook publiekrechtelijk ingekaderd moet worden.

Om antwoord te geven op de hierboven gestelde inleidende vragen is het noodzakelijk om zicht te krijgen op de betekenis van het publiekrecht voor zakelijke dienstverlening alsmede de vraag te beantwoorden hoe de reikwijdte luidt. Daarnaast moeten we oog hebben voor de context. Zo komen er bij gestapelde financiering vele verdiepingsvragen op waar het in het belang is van de 'BV Nederland' én de individueel betrokken partijen bij de verbreding van de financieringsmarkt, dat onduidelijkheden worden weggenomen.

Dit geeft de volgende thematische vraagstukken:

1. *Nieuwe publiekrechtelijke normen op het terrein van zakelijke dienstverlening?*
De vraag over de omvang van zorgplichten speelt in het bijzonder bij dienstverlening waar het wettelijk kader op dit moment voornamelijk bestaat uit open privaatrechtelijke normen. Zo zijn er grofweg vijf product- en klantcategorieën te onderscheiden met ieder een eigen juridisch kader: kredietverlening, sparen, betalen, verzekeren, beleggen in relatie tot particuliere en zakelijke klanten.

	Consument	ZZP/ mkb	Groot- bedrijf	Publieke sector	
Betalen					
Sparen					
Verzekeren					■ Ook publiekrecht
Beleggen					
Lenen					■ Privaatrecht

Zowel in het publiek als privaatrecht zijn zorgplichten vastgelegd. De normen in het publiekrecht zijn evenwel gedetailleerder als gevolg van het feit dat het legaliteitsbeginsel binnen het publiekrecht meebrengt dat het publiekrecht uitgeschreven normen bevat, terwijl het privaatrecht meer werkt met open normen die bezien moeten worden in de specifieke omstandigheden van het geval.

- Banken zien rechtsonzekerheid ontstaan doordat onduidelijk is of er publieke normen gaan gelden voor dienstverlening welke tot nu tot voornamelijk door het private recht worden beheerst.

Voorbeeld Kredietverlening

Bij kredietverlening aan zakelijke klanten zien banken dat de toezichthouder 'aanbevelingen' geeft over hoe deze dienstverlening wordt verricht. Zo heeft de AFM voor 2016-2018 het thema "mkb-klienten krijgen goede dienstverlening voor hun financiering" geagendeerd. In het kader van dit thema zal de AFM de komende jaren:

- bevorderen dat informatieverstrekking van banken aan klein zakelijke klienten over hun kredietproducten en -diensten duidelijk en keuze-ondersteunend is;
- bevorderen dat klein zakelijke klienten met betalingsproblemen worden geholpen naar een passende oplossing;
- bevorderen dat rentetarieven voor bancaire kredietproducten en -diensten uitlegbaar zijn en banken hierover tijdig communiceren.

Maar hoe verhouden deze normen zich nu tot het privaatrecht? Op grond van privaatrechtelijke normen moeten banken in hun productaanbod voldoende duidelijk en transparant zijn over bijvoorbeeld rente, looptijd en bijvoorbeeld de mogelijkheid om tussentijds af te lossen. In uitingen van de AFM worden daar nu nadere aanbevelingen voor gegeven:

- Banken moeten voldoende vragen stellen over de specifieke situatie en wensen van de zakelijke klient, buiten de algemene wens om een krediet te verkrijgen. Voorbeelden daarvan zijn de keuze tussen vaste of variabele rente, de looptijd van het krediet en de mogelijkheid om vroegtijdig of boetevrij af te kunnen lossen.
- Banken moeten voldoende tijd nemen om alle facetten van het krediet voldoende toe te lichten en na te gaan of de ondernemer zich bewust is van alle risico's en gevolgen.
- Banken moeten stappen zetten om de uitleg en andere uitingen (zoals brieven en algemene voorwaarden) af te stemmen op de kennis en ervaring van de ondernemer. Banken hebben hun schriftelijke informatie aan consumenten al sterk verbeterd. De AFM verwacht dat ook van de schriftelijke informatie aan zakelijke klienten.
- Banken moeten borgen dat klientinformatie evenwichtig, vindbaar en begrijpelijk wordt opgesteld.

2. *Consumentenbescherming voor kleinere ondernemers?*

Financiële instellingen hebben een bijzondere zorgplicht tegenover consumenten aan wie zij diensten verlenen. Dit is een juridische verplichting waarbij met “bijzonder” wordt gedeut op de inhoud van de eisen die de zorgplicht stelt aan degene op wie deze rust. De zorgplicht van de bank naar de klant vloeit voort uit de rol die de bank in het maatschappelijk verkeer speelt. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval, zoals de deskundigheid van een klant, zijn financiële situatie, de mate waarin hij is geïnformeerd over risico's etc. Hebben de consumentennormen ook te gaan gelden voor ondernemers?

In discussies over zorgplicht lijkt steeds meer te worden meegenomen dat ondernemers meer moeten worden beschermd. Tegen zijn of haar beperkingen in termen van kennis en kunde maar ook tegen de eventuele ongewenste gevolgen van bepaalde keuzes die hij/zij maakt. Betekent zorgplicht dat de keuze voor een bepaald product of dienst niet meer volledig aan de ondernemer zelf is om dienstverlening af te nemen die risico's voor hem kunnen meebrengen? En hoe verhoudt zorgplicht zich tot het gedachtegoed dat ondernemerschap wordt bepaald door de mogelijkheid om kansen te grijpen en risico's te nemen?

Ook speelt de vraag of het realistisch is om van financieel dienstverleners te verlangen dat zij onderzoek doen naar en rekening houden met alle bijzondere individuele omstandigheden bij een zakelijke klant. Zeker wanneer de kosten van een dergelijk onderzoek zich niet verhouden tot de potentiële opbrengsten van het leveren van een product of dienst. Banken zien een risico dat klanten de gebruikelijke en onvermijdelijke bedrijfs- en marktrisico's achteraf proberen af te wentelen op de bank. Maar ook vanuit de ondernemer bezien doet zich de vraag voor of ondernemers in staat en bereid zijn de kosten die deze waarborgen meebrengen te dragen. Als daarover geen heldere scheidslijnen bestaan, dreigt het gevaar van verschraving van het aanbod van financiële dienstverlening aan met name kleine bedrijven.

- Wie is de ondernemer en wie is de consument, los van de rechtsvorm waarin een onderneming kan worden vormgegeven? Waarin verschillen zij?

3. *Welke zorgplicht heeft de regisseur bij gestapelde financiering?*

Het aandeel van banken in de financiering van het mkb is van oudsher erg hoog. Het aantal banken dat actief is op de markt voor bedrijfsfinancieringen aan het mkb is beperkt en tijdens de crisisjaren verder afgenomen. De laatste jaren zijn alternatieve financieringsvormen, nieuwe aanbieders en intermediairs sterk in opkomst. Voorbeelden daarvan zijn: crowdfunding platforms, kredietunies en gespecialiseerde mkb fondsen al dan niet in samenwerking met institutionele beleggers (zoals het Achtergesteld Leningen Fonds en het Bedrijfsleningenfonds). Ook de overheid en multilaterale instellingen zijn actief en bieden steeds meer garantie-, funding- en/of distributie-instrumenten aan, al dan niet direct aan de ondernemer.

Banken en andere partijen oriënteren zich in deze markt op een mogelijke nieuwe rol als regisseur bij de invulling van de totale financieringsbehoefte van een mkb-onderneming. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de eigen producten en/of diensten, maar ook steeds vaker naar het aanbod van derde partijen. Samenwerken met derde partijen kan in de vorm van:

- Het generiek informeren van klanten over financieringsmogelijkheden van derde partijen (o.a. via brochures, presentaties, internet, financieringswijzers e.d.);
- Het doorverwijzen van klanten in specifieke situaties, waarin de bank geen oplossing kan bieden en verder ook geen rol speelt (zoals o.a. bij Qredits);
- Fundinginstrumenten gericht op een rentekorting voor de klant (zoals bij EIB);
- Garantiereregelingen van EZ/RVO (zoals o.a. BMKB, GO en Groei) en EIF (zoals o.a. COSME en InnovFin);
- Het co-financieren van klanten onder gelijke voorwaarden, zoals bij o.a. gesyndiceerde leningen, clubdeals en BLF (Bedrijfsleningenfonds);
- Het co-financieren van klanten met ongelijke voorwaarden via bijvoorbeeld senior/junior structuren, zoals bij ALF (Achtergesteld Leningen Fonds).

Samenwerking tussen twee of meer partijen vergt meer handelingen en tijd en is qua klantpropositie, procesinrichting en communicatie onvermijdelijk meer complex en meer uitdagend dan wanneer de financieringsbehoefte door één partij kan worden ingevuld. Ook vanuit de ondernemer bezien wordt de financieringsstructuur complexer. Indien de ondernemer geconfronteerd wordt met onvoorziene omstandigheden in de bedrijfsvoering, is ook mutatie van de financieringsstructuur ingewikkelder door de verschillende betrokken partijen met verschillende belangen. Wie heeft de 'overall' zorg voor de klant in het licht van de totale financieringsconstructie met onderliggende kleine lettertjes voor bijzondere situaties? Zijn partijen individueel aanspreekbaar op de zorgplicht ten aanzien van de eigen dienst of de gecombineerde dienst? En welke invloed hebben de verschillen in de omvang en professionaliteit van de betrokken dienstverleners in deze?

In het bijzonder bij regisseurschap van gestapelde financiering zien wij dat zorgplicht een rol speelt. Hoe ver rijkt de verantwoordelijkheid van partijen als wordt doorverwezen naar een (alternatief) platform? Kan de ondernemer na enkele jaren aankloppen bij bijvoorbeeld de bank als een crowdfundingactie geen succes is geworden of het platform failliet is gegaan? Strekt de verantwoordelijkheid in het uiterste geval ook tot de investeerders in een mislukte actie? Moet een financier monitoren of een crowdfundingplatform zich aan de vergunningvereisten van de AFM houden als er tegelijkertijd door allebei de partijen wordt gefinancierd?

- Gedreven door de behoefte van de klanten onderzoeken en experimenteren diverse partijen, waaronder banken, momenteel met de regisseursrol in het financieringsproces. Dat vereist dat partijen met elkaar helder hebben gemaakt waar eenieder voor verantwoordelijk is, aan de voorkant én aan de achterkant. Nu en achteraf.

Voorbeeld Gestapelde financiering

Op basis van eerste ervaringen met gestapelde financiering kan overwogen worden om een aantal basisprincipes en algemene uitgangspunten te formuleren om de kaders voor zorgplicht bij samenwerking tussen de bank en een derde partij te verduidelijken. Een vervolg uitwerking in het belang van de 'BV Nederland' en uit efficiency oogpunt zou kunnen zijn om delen hiervan meer collectief, bijvoorbeeld middels principes of een standaard voor dergelijke afspraken, te borgen.

Bijvoorbeeld:

- Er moet helder zijn wat het doel en/of de rationale van de samenwerking is en welke toegevoegde waarde zo'n samenwerking heeft voor de klant en/of de betrokken financiers;
- Van belang is om helder te beschrijven welke rol en verantwoordelijkheden iedere partij heeft jegens elkaar, maar vooral ook jegens de klant;
- Ook dienen de wederzijdse processtappen te worden uitgewerkt en afgestemd om te komen tot een effectieve, transparante en samenhangende propositie voor de klant;
- Indien er sprake is van rente en/of provisies die door de klant worden betaald en die deels ten goede komen van een andere partij dan de rechtstreekse financier, zal dit helder en transparant worden beschreven en toegelicht voor de klant;
- Er zullen vooraf afspraken moeten worden gemaakt met de klant en de betrokken financiers over het delen van vertrouwelijke klantinformatie.

4 Discussie en vervolg

De NVB wil samen met stakeholders de toekomst van zorgplicht helder vormgeven met als doel dat dit geen belemmering vormt of gaat vormen om de ondernemers in iedere verschijningsvorm van voldoende en passende financiering te voorzien. Dat vraagt allereerst inzicht in de betekenis, het belang en de grenzen van zorgplicht bij zakelijke dienstverlening. Dat geeft een startpunt voor het beantwoorden van diepgaandere vragen ten aanzien van de ontwikkeling van het publiekrecht, de verdere bescherming van ondernemers en de ontwikkeling van gestapelde financiering.

De NVB hoopt deze dialoog samen met u en andere stakeholders te voeren om er voor te zorgen dat huidige en aanstaande dienstverlening ook over 5 jaar door ondernemers als passend en toereikend wordt beoordeeld. Door nu met elkaar debat te hebben helpen wij ondernemers, de BV Nederland, alternatieve financiers, wetgevers, toezichthouders, banken en andere betrokkenen om wederzijdse verwachtingen te overzien en hier op in te spelen.

Ter discussie

- 1) Herkent u het geschetste beeld van de ontwikkelingen?
- 2) Verwacht u publiekrechtelijke normen op zakelijke dienstverlening?
- 3) Is het wenselijk om sommige ondernemers gelijk aan consumenten te behandelen?
- 4) Staan onzekerheden en onduidelijkheden bij gestapelde financiering in de weg?

Ter bespreking

De NVB neemt graag het initiatief en vraagt hoe u aan kijkt tegen de realisatie van een drietal mogelijke producten:

- *Informatiekaart zorgplicht: wat is zorgplicht?*
Zorgplicht ziet op de verantwoordelijkheid die organisaties en medewerkers hebben ten aanzien van hun klanten alsmede de verantwoordelijkheid die de klant zelf heeft. Beide hebben de verantwoordelijkheid elkaar niet te schaden. Welke elementen bevat zorgplicht en welke invalshoeken zijn er? Deze informatiekaart moet banken, stakeholders en publiek een gezamenlijk inzicht geven in wat we onder zorgplicht verstaan.
- *Argumentenkaart bescherming: moet de ondernemer meer in bescherming genomen worden?*
In discussies over zorgplicht lijkt steeds meer mee te worden genomen dat ondernemers moeten worden beschermd tegen de eventuele gevolgen van bepaalde keuzes die hij/zij maakt. Valt nu al onder zorgplicht dat het niet meer ter keuze staat aan ondernemers om dienstverlening af te nemen die risico's voor hen kunnen meebrengen? Of is verdere bescherming van ondernemers gewenst? Met een argumentenkaart wil de NVB samen met stakeholders in beeld krijgen hoe de bescherming van ondernemers zich zou kunnen ontwikkelen en wat daar de voor- en nadelen van zijn.

- *Informatiekaart gestapelde financiering: waar moet je aan denken bij gestapelde financiering?*

De verbreding van de financieringsmarkt is niet los te zien van zorgplicht. Welke zorg en verantwoordelijkheden mag de ondernemer verwachten en wat verwachten de verschillende partijen van elkaar in situaties van gestapelde financiering? Banken en andere partijen doen momenteel verschillende ervaringen op met gestapeld financiering. Waar moeten financiers en klanten hierbij aan denken? Zijn er al *good practices* te formuleren? Hoe kunnen we borgen dat ondernemers optimale toegang tot financieringen hebben en houden?